Giriş

Ortaya çıkışı 1970'lere dayanan tükenmişlik kavramı ilk olarak ruh sağlığı hizmeti sunan mesleklerde çalışan kişiler için kullanılmıştır. Ancak günümüzde bankacılık, güvenlik güçleri hatta anneler için dahi kullanılan bir kavramdır.

Tükenmişlik

Tükenmişlik, köken olarak İngilizce'de "burnout" kelimesinden türetilmiştir. Terim olarak enerjinin akıp gitmesini tanımlar. Kelime kökeni ise mumun yanarak ateşini tüketmesidir. "Bir mumun yanmaya başlayınca, aynı parıltıyı vererek yanmaya devam edebilmesi için yeterli kaynaklarla beslenmeye devam etmesi gereklidir" şeklinde bir bakış açısının tükenmişliği anlamada fayda sağlayacağı belirtilmiş ve tükenmişlik yaşayan çalışanların üretkenlik kapasitelerinin azalacağı öne sürülmüştür.

Tükenmişlik Kavramı

Kelime anlamı olarak enerjinin akıp gitmesi anlamına gelen burnout kelimesinin karşılığı olan tükenmişlik standart bir tanıma sahip değildir. Kavram üzerinde ilk çalışan araştırmacılardan biri olan Freudenberger, o dönem halk dilinde kronik madde kötüye kullanma etkilerine atıfta bulunmak için kullanılan tükenmişlik kavramını yaşam tarzı veya ilişkiler sebebiyle oluşan asabiyet ya da yorgunluk ya da başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı, insanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden dolayı ortaya çıkan "tükenme" durumu olarak tanımlamıştır. Bu konuda önemli çalışmaları bulunan Maslach ise iş yerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir belirtidir. Maslach tükenmişliği "yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerdeki bireylerin; duygusal olarak kendilerini tükenmiş hissetmeleri, iş gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı ya da yeterlilik duygularında azalma olarak görülen bir sendrom" olarak tanımlamıştır. Sendrom birbiri ile ilişkisiz gibi görünen ancak bir araya geldiklerinde tek bir olgu olarak kendini gösteren bulgular bütünü olarak ifade edilebilir.

Tükenmişlik kavramı için 2 farklı bakış açısından söz edilebilir bunlardan ilki klinik bakış açısı, tükenmişlik belirtileri ve ruh sağlığı konularına; ikincisi olan sosyal psikolojik bakış açısı ise hizmet sağlayan ile hizmet alan arasındaki ilişki üzerine odaklanmıştır.

Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Maslach Model'ine göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır.

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin bireysel stres boyutunu ifade eden duygusal tükenme yorgunluk ve duygusal yönden kendini aşırı yıpranmış hissetme, enerjisinin ve duygusal kaynaklarının bittiği duygusu ile karakterizedir. Kişi kendisini yaptığı işe verememektedir.

Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşma tükenmişliğin kişilerarası boyutunu oluşturur. Duyarsızlaşma kavramı çalışanların hizmet ya da bakım verdiği kişilere karşı olumsuz ve alaycı tutumlar sergilemesi, onlara duygudan yoksun bir şekilde nesne gibi davranmasını içermektedir. Başka bir ifadeyle duyarsızlaşma, kişinin olumsuz bir durum karşısında kendisini çaresiz hissetmesi ve başa çıkmak için makine gibi davranmaya başlaması şeklinde kendini göstermektedir.

Kişisel Başarıda Düşme: Tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil eden kişisel başarıda düşme, bireylerin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması biçiminde ortaya çıkar. Kişisel başarıda düşme kişinin depresyona girmesine sebep olabilir. Benlik saygısı, sorunlarla başa çıkmada yetersizlik, çaresizlik, kontrol eksikliği gibi belirtiler söz konusudur.

Tükenmişliğin Evreleri

Aşama aşama yaşanan bir süreç olan tükenmişlik; şevk ve coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi ve ilgisizleşme dönemi olmak üzere dört başlıkta ifade edilebilir. Bu dönemleri kısaca aşağıdaki şekilde tanımlayabiliriz0

Şevk ve coşku dönemi: Bu dönemde beklentiler çok yüksek seviyededir ve beklentilerin çoğu gerçekçi değildir. Kişinin yaşam enerjisi yüksektir.

Durgunluk dönemi: Bu döneme giren birey için Motivasyon azalır. Bireyin beklentileri gerçekleşmediği için hayal kırıklığı oluşur. Buna bağlı olarak bireylerin umutları ve enerjisi azalır.

Engellenme dönemi: İşin değeri ve anlamıyla ilgili sorular sorulmaya başlanan bu dönemde kişi işini sürdürüp sürdürmemeyi sorgular. Bu dönemde Duygusal, davranışsal ve fiziksel problemler görülebilir. İçine kapanma ve geri çeklide yaygın belirtilerdir.

İlgisizleşme Dönemi: Birey işine olan tüm ilgisini kaybeder. İse geç gelme, duyarsızlık, rutin yapılacaklar dışında başka bir iş yapmama, sürekli işten yakınma gözlenir.

Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik yavaş ve sinsice başlayan, ortaya çıkışı ne kadar ani de olsa, sürekli gelişen kronik bir olgudur. Aşağıdaki semptomlardan ne kadar çoğu yaşanıyor ve ne kadar uzun süre yaşanıyorsa o kadar tükenmişliği yaşamayla karşı karşıya kalma riski vardır. Tükenmişliğin uyarıcı niteliğindeki ilk belirtileri şunlardır:

- Kendini devamlı yorgun, bezgin, fizik olarak güçsüz hissetmek,
- Zorlanmaya neden olana karşı öfke duymak,
- Zorlanmayla başa çıkmalarda kendi kendini devamlı eleştirmek,
- Alaycı, negatif ve tedirgin olmak,
- Küçük bir şey karşısında hemen alevlenmek,

- Devamlı baş ağrıları ve sindirim, bağırsak sistemi bozuklukları yaşamak,
- Kilo kaybetmek veya kilo almak,
- Süreli uyku hâlinde veya depresif olmak,
- Nefesi kesilme-nefessiz kalma hissi yaşamak,
- Her şeyden şüphe eder olmak,
- Çaresizlik duygusu yaşamak,
- Risk almada artış.

Tükenmişliğin belirtileri; *fiziksel*, *duygusal*, *davranışsal*, *sosyal* olmak üzere dört grupta incelenmektedir;

Fiziksel Belirtiler

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri aşağıdaki şekilde ifade edilebilir:

- Kronik yorgunluk,
- Güçsüzlük,
- Uyuşukluk,
- Hastalıklara daha hassas olma,
- Sık baş ağrıları,
- Bulantı,
- Kas krampları,
- Bel ağrısı,
- Uyku bozuklukları
- Soğuk algınlığı ve gripler,
- Baş ağrıları,
- Mide ve bağırsak ile ilgili bozukluklar,
- Solunum yolları hastalıkları,
- Kilo kaybı,
- Uyuşukluk,
- Deri şikâyetleri,
- Genel ağrı ve sızılar,
- Yüksek kolesterol,
- Koroner kalp rahatsızlığı riskinde artış.

Duygusal (Psikolojik) Belirtiler

Fiziksel belirtilere nazaran daha zor fark edilebilse de tükenmişlik birçok duygusal belirtiyi de beraberinde getirir. Bunlar;

- Engellenmiştik duygusu
- Sinirlilik,
- Ani öfke patlamaları,
- Sürekli kızgınlık,
- Yalnızlık,
- Umutsuzluk
- Çaresizlik duyguları
- Kendini depresif hissetme,
- Derinlerde hissedilen öfke ve hayal kırıklığı duygusu,
- Zihinsel ve motor hareketlerde beceri zayıflığı,
- Yoğunlaşma bozukluğu,
- Nedeni bilinmeyen huzursuzluk veya tedirginlik duygusu,
- Öz saygı ve yeterlilik duygularında azalma

Davranışsal Belirtiler

Başkaları tarafından da kolaylıkla gözlenen davranışsal belirtiler tükenmişliğin bir diğer göstergesi olarak kabul edilir. Bunlar;

- İşe karşı duyarsızlaşma,
- Karşısındakini suçlama,
- Diğerlerine karşı küçümseyici, alaycı, cezalandırıcı ve saldırganca davranışlar ortaya koyma,
- İşin yapılış şekli konusunda kendisini yeni alternatiflere kapatma
- Unutkanlık,
- İşlerin onun taşıyabileceğinden fazlaymış gibi gelmesi,
- Davranışta katı olma, hareketsizlik,
- Bazı şeyleri sürekli erteleme
- Kolay ağlama

söz konusu olabilir.

Sosyal Belirtiler

Daha çok iş ortamlarında görülen sosyal belirtiler diğer insanlardan kendini uzaklaştırma ile karakterizedir. Tükenmişlik derecelerine göre sosyal belirtiler farklılaşabilir. Bunlar;

- *Birinci Derecede Tükenme Gösterenler (Hafif):* Bu kişiler, kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik ve endişe yaşarlar ve sonuçsuz çabalarda bulunurlar.
- *İkinci Derecede Tükenme Gösterenler (Orta):* Bu kişiler, bir öncekilerle aynı belirtiler gösterirler. Ancak bu belirtiler en az iki haftada bir veya daha sık tekrarlanır.
- *Üçüncü Derecede Tükenme Gösterenler (Şiddetli):* Bu kişiler, fiziksel rahatsızlıklar, ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar bildirirler. Bu belirtilere depresyon, geri çekilme, alerji, uykusuzluk, yüksek tansiyon, kolit gibi belirtiler de eşlik edebilir.

Tükenmişlikle İlgili Değişkenler ve Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik, genellikle bireysel, kurumsal ve hatta sistemden kaynaklanan etmenlerin bir arada rol oynaması ile ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla baştan ortaya çıkarıcı etmenlerin giderilmesi, bu olmuyorsa erken dönemde tanınarak hızla müdahale edilmesi gerekir.

Tükenmişlikle İlgili Değişkenler

Tükenmişlik, stres, kişilik özellikleri, karşılanmamış ya da yüksek beklentiler, düşük benlik saygısı ve sosyal destek kaynaklarının yetersizliği gibi bireysel özelliklerle yakından ilişkilidir.

Stres ve Tükenmişlik

Tükenmişlik sıklıkla stres ile ilişkilendirilen bir kavramdır. Stres üç aşamalı bir süreçtir. Bu aşamalar;

- *Alarm:* Dış uyaranın stres olarak algılanmasıdır.
- *Direnç:* Bu dönemde organizma yapmış olduğu alarm tepkisini ortadan kaldırır, stresli ortama bir tür uyum sağlar ve kandaki biyokimyasal maddeleri geri çeker. Kalp atışı, tansiyon ve solunum düzene girer, kas gerilimi azalır.
- *Tükenme:* den stresin baskısına dayanamaz ve direncini kaybeder. İlk alarm dönemindeki belirtilerin bazıları geri döner. Bu aşamada kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hâlâ mevcuttur. Hastalıklar ve şikâyetler ortaya çıkmaya başlar ve bazı durumlarda ölümle bile sonuçlanabilir.

A Tipi Davranış Özelliği ve Tükenmişlik

A tipi davranış özelliklerine sahip bireyler sabırsız, hırslı, rekabetçi, sürekli zamanla yarışan ve başarı yönelimli olarak tanımlanırlar. Doğal olarak bu tip kişilik örüntüsüne sahip olan bireyler strese daha yatkındırlar. Bu yüzden bu bireylerin tükenmişlik yaşama olasılıklarının da görece fazla olduğu ifade edilebilir.

Beklentiler ve Tükenmişlik

Tükenmişlik bazen bireyin hedefleri ile ilgili de olabilir. Kendisine büyük hedefler koyan ancak kaynakları yetersiz olan insanlar bir süre sonra hayal kırıklığı ile beraber tükenmişliği deneyimleyebilirler. Bireyin beklentileri oldukça yüksekse ve birey bu beklentilerini gerçekleştirmek için çok çaba harcıyorsa sonuçta öz kaynaklarının ve yaşam enerjisinin tükenmesi kaçınılmazdır.

Benlik Saygısı ve Tükenmişlik

Benlik saygısı kişinin kendi değerlendirmesi sonucu ulaştığı benlik kavramınınım onaylamasından doğan beğeni durumudur. Benlik saygısı, kendini olduğundan aşağı veya olduğundan üstün görmeksizin kendinden memnun olmayı, beğenilmeyi, sevilmeye değer bulmayı ve özüne güvenmeyi sağlayan olumlu bir ruh hâlidir. Literatürde benlik saygısı ile tükenmişlik arasında olumsuz bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Diğer bir ifade ile benlik saygısı düşük olan bireylerin tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir.

Sosyal Destek ve Tükenmişlik

Sosyal Destek Bireyin çevresinden aldığı sosyal ve psikolojik destektir. Yaşlıların en önemli sosyal destek kaynakları aileleri ve arkadaşlarıdır. Bu kaynaklar yetersiz ya da eksik olduğunda bireyde yalnızlık ve çaresizlik duyguları oluşturarak stres ve tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlikle başa çıkma hem bireysel hem de örgütsel düzeyde müdahaleleri içerir. Bu kapsam bireysel olarak tükenmişlikle başa çıkma yolları aşağıda ifade edilmiştir.

- Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak,
- Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek,
- Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,
- Duygusal farkındalık kazanmak ve duygularını ifade etmek,
- Gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,
- Gerektiğinde psikolojik yardım almak,
- Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek,
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak
- Rahatlamak için müzik dinlemek,
- Spor yapmak,
- Tatile çıkmak,
- Hobi edinmek,
- Rutin alışkanlıkları bırakmak ve monotonluğu azaltmak,
- Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,
- İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak
- Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek,
- Bir işe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek,

Yaşlılarda Tükenmişlik Yaratan Durumlar

Yaşlılıkta uyum sağlanması gereken durumlara uyum sağlayamama, daha önceki yıllarda yaşanan zorluklar ve geçmişte yaşananlara yönelik olumsuz değerlendirmeler, karşılanmamış beklentiler, sosyal rollerin kaybı, eşin kaybı, çocuksuz olmak ve hiç evlenmemiş olmak gibi yaşam tarzları, düşük benlik saygısı ve sosyal destek kaynaklarının yetersizliği gibi durumlar tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Yaşlılarda Gelişim Görevi ve Tükenmişlik

Yaşlı bireylerin gerek gelişim görevlerini yerine getirmede karşılaştığı zorluklar gerekse önceki dönemlerde yaşadıklarına ilişkin olumsuz bakış açıları tükenmişlik oluşturabilir. Bu gelişim görevleri aşağıda ifade edilmiştir

- Emeklilik ve azalan gelire uyum sağlama
- Ölen eş ile meydana gelen yeni duruma uyum sağlama
- Kendi yaşıtları ile yakınlık kurma
- Azalan fiziksel güç ve çabuk bozulan sağlık durumuna uyum
- Toplumsal vatandaşlık görevlerini yerine getirme
- Doyurucu fiziksel yaşam düzenlemesi

Yaşlılıkta Beklentiler ve Tükenmişlik

Yaşlılıkta yaşam, üretken geçen bir yaşamın sağladığı doyum ile beklentilerinin karşılanmamış olması ve yıllarını anlamsız geçirmiş olmanın mutsuzluğu açısından gözden geçirilir. Beklentilerin karşılanmamış olması umutsuzluk duygusu oluşturur. Bu, yaşamın olması gerektiği gibi olmadığı, zamanın bittiği ve değişik yaşam biçimlerini deneme olanağının kalmadığı duygusudur.

Yaşlılıkta Yaşam Tarzı ve Tükenmişlik

Boşanmış ya da eşini kaybetmiş ve yeniden evlenmiş yaşlılar, olumsuz bir sosyal baskı (genellikle çocuklarından) algılamaktadırlar. Hiç evlenmemiş olmak ise etrafında az sayıda yakın akrabanın kalmasına ve çok

boyutlu bir yalnızlığa yol açabilmektedir. Çocuğu olmamış yaşlı bireyler de aynı konumdadırlar.

Yaşlılıkta Sosyal Roller ve Tükenmişlik

Yaşlılık ve emeklilik ile birlikte birey daha önceki bazı sosyal rollerini yitirmeye başlar. Bu durum kişilerin kendilerini yararsız hissetmelerine neden olabilir. Endüstrileşmiş toplumlarda aile yapısının gittikçe küçülmesi, çekirdek ailelere daha fazla rastlanması, daha az üretken ve daha az etkin olmak, yaşlılarda tükenmişlik duygularını artırmakta, bu durum da depresyon ve diğer psikiyatrik hastalıklara sebep olmaktadır.

Yaşlılıkta Benlik Saygısı ve Tükenmişlik

Benlik saygısı ve kendini kabul, yaşlılıkta da çok önemli olan bir kavramdır. Çünkü yaşlılar, çoğu kez artık güçlerinin kalmadığını düşünerek tüm iş ve uğraşlardan kendilerini uzak tutmakta ve kendilerini "değersiz", "işlevlerini yitirmiş" ve "güçsüz" hissetmeleri de onların yaşamdan doyum sağlamalarında önemli bir engel oluşturmaktadır.

Yaşlılıkta Sosyal Destek ve Tükenmişlik

Ülkemizde hızlı nüfus artışı, kentleşme, göçler, kadınların çalışma yaşamına katılması gibi nedenlerle çekirdek ailenin yaygınlaşması; bu nedenle, konutların küçülmesi, bu konutların yaşlılar için uygun olmaması, gençlerin yaşlılığa bakışı, kuşaklar arası iletişim bozukluğu, yaşlının sağlığının bozulması gibi çeşitli nedenler, yaşlıların sosyal destek ağları azalmıştır. Eşin kaybedilmesi de sosyal destek ihtiyacının çok büyüdüğü anlamına gelmektedir. Sosyal desteğin azalması, yaşlıların kendilerini yalnız hissetmelerine ve bedensel-ruhsal sağlık sorunlarına yol açabilmektedir ve arkadaş desteği yaşlılıkta tükenmişlikle başa çıkmada oldukça önemlidir. Yaşlılıkta arkadaşlık, önemli bir sosyal destek kaynağı olarak stres verici yaşam olaylarının yarattığı olumsuz etkiyi azaltmaktadır.

Yaşlılarda Tükenmişlik Belirtileri ve Tükenmişlikle Baş Etmenin Gerekliliği

Yaşlılıkta yaşanan tükenmişliğin kronik yorgunluk, güçsüzlük, uyuşukluk, hastalıklara karşı daha hassas olma, sık baş ağrıları, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uyku bozuklukları gibi fiziksel; duygusal yönden bittiğini hissetme, öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yalnızlık, çökkün duygu durumu, anksiyete, huzursuzluk, kendini değersiz hissetme, eleştirilere karşı tahammülsüzlük, boşluk ve anlamsızlık hissi, umutsuzluk ve çaresizlik duyguları gibi psikolojik; insanlara karşı duyarsızlık ve saldırganca davranışlar ve hareketsizlik gibi davranışsal; insanlardan uzaklaşma ve yakın ilişkilerden kaçınma gibi sosyal belirtileri vardır.

Yaşlılarda Tükenmişlik Belirtileri

Yaşlılıkta yaşanan tükenmişliğin kronik yorgunluk, güçsüzlük, uyuşukluk, hastalıklara karşı daha hassas olma, sık baş ağrıları, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uyku bozuklukları gibi *fiziksel*; duygusal yönden bittiğini hissetme, öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yalnızlık, çökkün duygu durumu, anksiyete, huzursuzluk, kendini değersiz hissetme, eleştirilere karşı tahammülsüzlük, boşluk ve anlamsızlık hissi, umutsuzluk ve çaresizlik duyguları gibi *psikolojik*; insanlara karşı duyarsızlık ve saldırganca davranışlar ve hareketsizlik gibi *davranışsal*; insanlardan uzaklaşma ve yakın ilişkilerden kaçınma gibi *sosyal* belirtileri vardır. Karaca (2010) huzurevinde kalan yaşlıların büyük çoğunluğunun yaşama dönük üretici bir şey yapmadıklarını, kendi hayatlarını zenginleştirecek etkinliklere katılmadıklarını ve sonuçta geri çekildiklerini belirtmektedir. Geri çekilme, diğerleriyle yüzeysel ilişkiler kurma ya da diğerlerinden uzaklaşma biçiminde ortaya çıkar.

Yaşlılarda Tükenmişlikle Baş Etmenin Gerekliliği

Yaşlıların tükenmişlik problemi ile etkili bir başa çıkma stratejisi geliştirmesi gerekmektedir. Aksi hâlde yaşlı birey çok çabuk çökecektir. İşe yaramazlık ve değersizlik duygularıyla yalnızlığa gömülecek, toplumsal statü ve rollerin kaybı nedeniyle ruh sağlığı olumsuz yönde etkilenecektir. Ayrıca Dünya Sağlık Örgütü aktif yaşlanmayı, "insanların yaşlandıkça yaşam kalitelerinin düşmemesi için sağlık, topluma katılım ve güvenlikle ilgili olanaklarının en iyi düzeyde sağlanması süreci" olarak tanımlamakta ve tüm bireyler için bir hak olarak savunmaktadır. Bu anlamda tükenmişlikle başa çıkma ve aktif yaşlanma bir hak olarak değerlendirilmelidir.

Yaşlılarda Tükenmişlikle Baş Etme Yolları

Tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri yaşlılar içinde benzerdir. Bu kapsamda;

- Bilişsel ve fiziksel aktivitelerini devam ettirmelerinin
- Kurumda kalan yaşlıların çocukları ve akrabalarıyla sık görüşmelerinin,
- Kurum dışından arkadaşlarıyla görüşmelerinin,
- Kurum içinden arkadaşlarıyla birlikte zaman geçirmelerinin,
- Sosyal çevreleri tarafından desteklenmelerinin tükenmişlikle başa çıkmada faydalı olduğu düşünülmektedir.
- Yine dinin ve maneviyatın sağladığı sosyal ortamların tükenmişlikle başa çıkmada yardımcı olacağı ifade edilmektedir.

Boş zamanlarını etkili şekilde değerlendirmek tükenmişlik yaşamayı önleyebilir. Bu kapsamda yaşlı bireyler arkadaş, akraba ve komşu ziyaretleri yapmak, kadınlar için günlere katılmak, yürüyüş yapmak, sosyal sorumluluk projelerine katılmak, seyahat etmek, bulmaca çözmek, okey/kâğıt oyunları oynamak, grup tartışmalarına katılmak, sinema-tiyatro ve lokantaya gitmek ve dinsel faaliyetlere katılmak gibi faaliyetler yapabilirler.